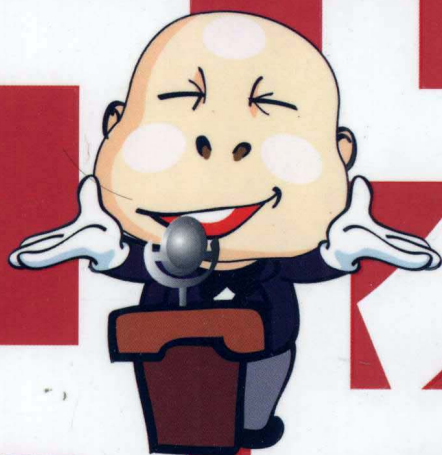


发生在成功人士身上的奇迹，至少有一半是由口才造就的

好口齿，让你在职场上平步青云；好口齿，让你在商场上无往不利；好口齿，让你在情场上甜蜜幸福；好口齿，让你在交际场上左右逢源、游刃有余；好口齿，让你拥有一个金灿灿的人生。



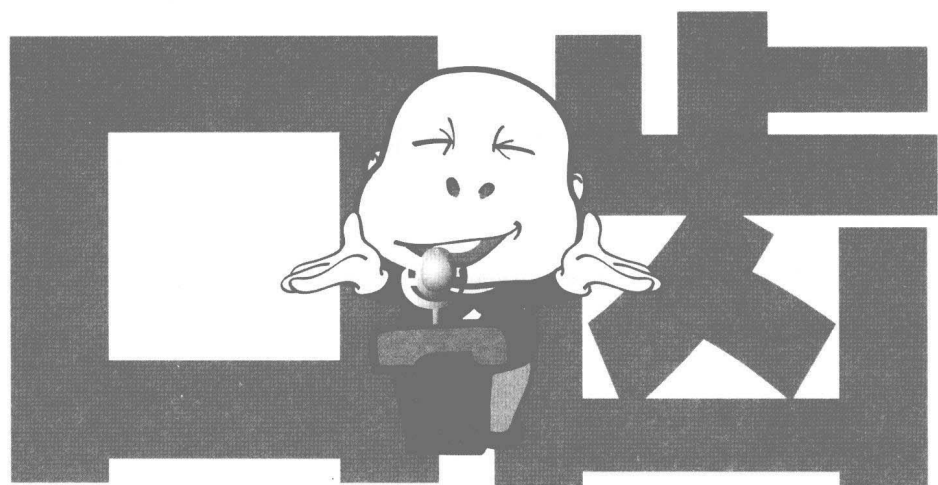
说话办事最具效能的口才之道

支雅琼◎编著

生“金”

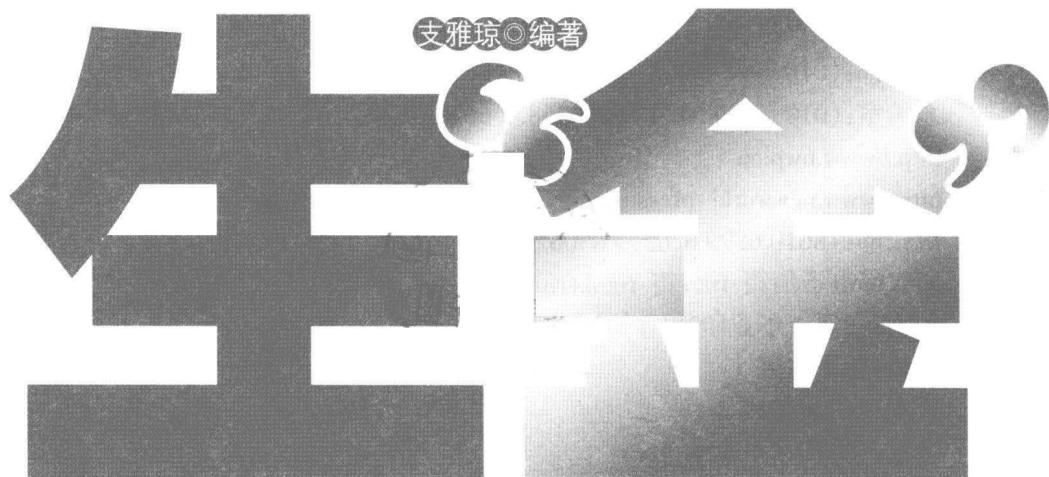
口齿生“金”，所谓的“金”，不是狭义上的金钱，而是一切金贵的、有价值的东西，包括人脉、感情、职位、财富、名誉等等。

发生在成功人士身上的奇迹，至少有一半是由口才造就的



说话办事最具效能的口才之道

支雅琼◎编著



图书在版编目(CIP)数据

口齿生“金”:说话办事最具效能的口才之道 / 支雅琼编著. —北京: 新世界出版社, 2009.9

ISBN 978-7-5104-0566-2

I. 口… II. 支… III. 口才学 - 通俗读物 IV. H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 168908 号

口齿生“金”:说话办事最具效能的口才之道

作 者: 支雅琼

策 划: 黎 靖

责任编辑: 连 慧

封面设计: 天下书装

版式设计: 魏 华

责任印制: 李一鸣 杨 军

出版发行: 新世界出版社

社 址: 北京西城区百万庄大街 24 号(100037)

发行部: (010)6899 5968 (010)6899 8733(传真)

总编室: (010)6899 5424 (010)6832 6679(传真)

<http://www.nwp.cn>

<http://www.newworld-press.com>

版权部: +8610 6899 6306

版权部电子信箱: frank@nwp.com.cn

印刷: 三河市华业印装厂

经销: 新华书店

开本: 710 × 1020 1/16

字数: 180 千字 印张: 16.5

版次: 2009 年 10 月第 1 版 2009 年 10 月第 1 次印刷

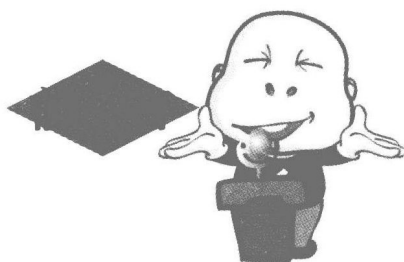
书号: ISBN 978-7-5104-0566-2

定价: 32.00 元

版权所有,侵权必究

凡购本社图书,如有缺页、倒页、脱页等印装错误,可随时退换。

客服电话: (010)6899 8638



古代有说客者，凭三寸不烂之舌，便可以呼风唤雨，获取巨大的权益。

今天的我们，同样需要向口才要效益，在做人上左右逢源，在做事上游刃有余。

口才漂亮不能说就是拍马屁、阿谀奉承，而是把话说得更易于为他人所接受，说到对方的心坎里。既有情有理，又能说服人，这样，你做什么事情就会减少阻力，从而顺利地达成目标。

口齿生“金”，所谓的“金”，不是狭义上的金钱，而是一切金贵的、有价值的东西，包括人脉、感情、职位、财富、名誉等。此“金”跨越了生活中可能出现的各个领域，比如官场、商场、职场、情场、朋友场、交际场。此“金”囊括了作为一个社会人必须要面对的各种关系，比如关系你仕途发展的上司、协助你完成目标的下属、和你既合作又竞争的同事或者伙伴、和你相伴一生的亲人或爱人、为你带来利益的客户，甚至还有那些你可能会与之打交道、求其办事的陌生人……

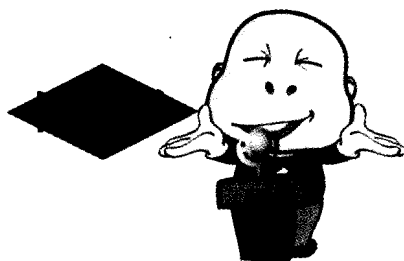
这个“金”，还有“效能”的意思。有些人说了很多话，但大多是为他人轻视的蠢话、毫无作用的废话、得罪人的坏话，而有些人话并不多，可说出来就是那么有效，就能够化干戈为玉帛、化腐朽为神奇。说话的效能，最后会化成办事的效益。

这是一本不说空话、套话，不讲大道理的口才书，书中写的都是我们怎

么在工作和生活中应对各种各样的人,办成各种各样的事,维护自身的正当权益,避开各种各样不必要的麻烦和伤害等。

愿每一位读者朋友都能口齿生“金”,拥有灿烂的人生。





第一章 向“口齿”要效益,用“口齿”谋权益

什么样的下属才是上司眼中的好下属?是那些能力很强但个性直率从不知道拐弯的实干家?还是那些没有任何实力,只是靠着一张巧嘴取悦上司的“马屁精”?想来,这两种人都不会深受上司的青睐,太过于直爽的下属必然不会让上司感到舒服;而太过于圆滑的下属往往又不会赢得上司的信任。因此,只有那些不太直白、又不过分圆滑,而且能把话说得恰到好处的人,才能在官道之上走得稳妥,在官场之上混得自在,口齿关乎效益,也关乎权益……



目 录

1. 触到痛处不如挠到痒处 / 003
2. 干三分得六分——干得好更要说得妙 / 006
3. 失意藏在心里,得意揣在兜里 / 009
4. 不做领导的“复读机” / 012
5. “秀”报告 / 015
6. 这块蛋糕是我的 / 019
7. 守住自己的奶酪 / 023
8. 在表过中得功 / 026

第二章 谁说伴君如伴虎,说话到位就有谱

人在江湖漂,哪能不挨刀!你有混迹江湖的勇气,就要修炼抵御风险和化解危机的能力。生活中如此,职场中也是如此,官场上更是如此。有的人,虽然说话不多,可却是字字珠玑,不仅能解决问题,而且能博得上司的欢心;而有的人呢,虽然嘴巴总是一刻不停,但所说的话不是无用的废话就是无聊的闲话,不仅解决不了任何问题,还会给上司留下个油嘴滑舌的印象。职场有风险,说话前可得要三思……

1. 夸得多不如赞得巧——让赞扬摆脱“溜须拍马”之嫌 / 031
2. “牛头”对不到“马嘴”上 / 034
3. “拍马”不惊马 / 037
4. 三分在嘴,七分在心 / 040
5. 言不越位保颜面 / 043
6. 让“意见”先在头脑中溜达溜达 / 046
7. 别和上司谈“温情” / 048
8. 在“黑锅”袭来的时候 / 051

第三章 倔上司 PK 顽下属

俗话说得好,一个巴掌拍不响。在现实生活中,身居高位的你,再有谋略、个人能力再强,都不可能只凭一己之力圆满完成工作。作为一个领导

者，当面对着庞大而冗繁的工作时，你的职责并不是按部就班地亲自执行，你的任务是通过组织、沟通和协调，然后将肩负着执行任务的员工们的积极性，最大限度地调动起来。这是领导的艺术，也是一种与口齿有关的艺术。

1. 用好口齿的皮鞭驾驭“野马”们 / 057
2. 从架子上跳下来 / 060
3. 把“坏消息”传递得漂亮一点 / 063
4. 有时无声胜有声 / 066
5. 给语言涂点幽默色 / 069
6. 发挥认同的力量 / 072
7. 把批评做得系统化 / 074
8. 赞美:批评 = 2:1 / 077

第四章 话说得八面玲珑，职场中平步青云

拥有好口才，不仅是一个人升迁发展平步青云的基本前提，也成为职场人士混迹于这片苍茫江湖的条件之一。有的人，能力很强，但恰恰是由于口才上缺乏那么一点灵动，所以便混得上不下；有的人，不但能做精细活，更会说巧妙话，因此，便在这个江湖上混得游刃有余。职场如战场，一句话的好坏，可以让这个战场硝烟弥漫，也可以让这场战役风平浪静。

1. 求职面试要听得“端”，说得“正” / 081
2. 给面试语粘个标签 / 085
3. 职场新人：一句话说得人笑，一句话说得人跳 / 088
4. 不用谈心的方式谈加“薪” / 091



5. 狡兔有三窟,舌头分八面 / 094
6. 跟办公室无谓争辩说“拜拜” / 097
7. 闲谈背后的秘密 / 100
8. 职场说话有“雷区” / 104

第五章 用带钩的舌头,从顾客的钱包里掏“金”

生活中,想必每个人都曾有过这样的经历:走进商店,漫无目的,悠闲逛荡,手里的钞票攥得紧紧的。当你再从商店出来的时候,却已经满载,临别之时,你还不忘与已经聊得很熟的店主道声“还会再来!”让顾客从钱包里掏钱,这是作为商家都应该具备的能力;而能让顾客的钱掏得无怨、掏得甘心,这才是那些成功商家所要具备的技巧。

1. 用“粘钩”舌头留住顾客 / 109
2. 靠“忽悠”开启寒暄之门 / 112
3. 利用好“声音”引诱顾客听你说 / 115
4. 毛要顺着摸,话不呛着说 / 118
5. 话说到明处,利藏到暗处 / 121
6. 给赞美化化妆 / 125
7. 挠到消费者痒处的六个说话“心经” / 129
8. 用嘴说,还要用行动说 / 133

第六章 做个不败的雄辩将军

印象当中的争论场面大多是这样的：剑拔弩张、针锋相对、血气方刚、狠话如爆豆般随着唾沫喷涌而出……这样的场面，没有夸饰，也不故作，完全源于真实生活。可是世界风云变幻，今天的争论对象，也许就是明天的合作伙伴；而今天的合作伙伴，可能便是明天的竞争对手。如何在争论中取胜？又如何不让争论的结果伤及双方的感情？这的确是个很值得深思的战略问题，同时也是个值得研究的口齿问题……

1. 好钢用在刀刃上，好话说到人心里 / 139
2. 进行剥洋葱般的层层说服 / 142
3. 巧发问，控进程 / 146
4. 给答语打个“马赛克” / 149
5. 沉默也有“蘑菇云” / 151



第七章 用熟络话开启那道陌生的门

“酒逢知己千杯少，话不投机半句多”，每个人的生命中，必然会遇到许多陌生人，结果只有两种，要么变知己，要么说上半句话都嫌多。

1. 用钥匙打开匣子——靠一句话开启交流之门 / 157
2. 见人说人话，见鬼说鬼话 / 160



3. 巴掌不打笑脸人 / 163
4. 说话“投机”方能取巧 / 166
5. 事不做绝,话不说绝 / 169
6. 不要触碰陌生人的“逆鳞” / 172

第八章 “毒舌”抹点蜜,朋友才能一心一意

朋友是什么?朋友是不论自己有多忙,都能随时随地听你唠叨的人;朋友是会容忍你的坏毛病和臭脾气的人;朋友是在你需要的时候出现,并且关照你的人。其实,友情就像是平静湖面上的那一轮明月,虽然美好,但脆弱得经不住打击。不顾及对方的面子开过分的玩笑、不考虑对方的心情进行过分的评价……都会使你们的友谊产生裂痕。因此,再“毒”的舌头也要抹点蜜,这便是朋友间的口齿之道。

1. 我的忠言不“逆耳” / 177
2. 朋友是“哄”的,不是“损”的 / 180
3. “不”是一颗软钉子——把拒绝说得与感情无关 / 183
4. 不能说的秘密 / 186
5. 在报复的掩盖下谈鼓励 / 189

第九章 让爱情之花在“蜜语”中绽放

“男人不坏,女人不爱”,那么,女孩子真的就更青睐那些“坏男人”吗?其实,女孩子们喜欢的“坏男人”,并不是那些坑蒙拐骗的坏人。她们喜欢的“坏男人”,是那些和有一说一的小伙子比较起来,更会用赞美话、奉承话或是戏谑之语博得女孩子一笑并讨得女孩子欢心的“坏男人”。爱情之花的盛开,是需要精心栽培的,而“坏小子”的“蜜语”,便是让爱情之花怒放的奇特养料……

1. 爱他(她),就要勇敢地告诉他(她) / 193
2. 生活中需要些温情的“废话” / 196
3. 用好调控情绪的语言游戏 / 199
4. 绵里藏针退情敌 / 202
5. 爱情里,不得不说的语言技巧 / 206



第十章 巧开口,懂应酬,求人办事有准头

人生在世,难免会遇到低头求人的时候,尴尬也好,不情愿也罢,但这种事情并不会因为你的主观想法而远离你。俗话说:“上山擒虎易,开口求人难。”可在很多时候,即便腰弯了下去,事情能否成功,却还要受到很多因素的控制,比如说交情、情绪、时机、求人时的说话技巧……

1. 做足话前功夫 / 213





2. 事半截,话说圆 / 217
3. “咱们自己人” / 219
4. 让要求“悦”他人之“颜” / 222
5. “见人下菜碟”的求人之道 / 225
6. 三分靠说,七分靠做 / 228
7. 别把话说到“枪口”上 / 231

第十一章 自说自话脱窘境

从前,有位诗人应邀到北京某大学中文系作家班举办的学术讲座中演讲。他在讲到自己的一篇得意之作时,便准备将这首诗在班上朗诵一段,可诗稿却放在讲台下一位学员的桌子上,诗人便从高高的讲台上走下来准备去拿。可教室是阶梯式的,诗人在上台阶时,一不小心便被台阶绊得摔了个四仰八叉,众学员见状,都忍不住大笑起来。诗人却不慌不忙地爬了起来,拍拍身上的灰然后面对众人指着台阶说出这样一段话:“你们看,上一个台阶就这么不容易,生活如此,作诗亦如此!”诗人的话顿时博得了满堂喝彩。这,就是语言的艺术……

1. 祸,大多由“口”而出 / 237
2. 面对窘境,逃得快不如变得好 / 239
3. 要金蝉脱壳,也要破茧成蝶 / 242
4. 化解职场“冷暴力” / 245
5. 打蛇打七寸,说话说到点子上 / 247
6. 察言观色,当止则止 / 250



第一章

向“口齿”要效益，用“口齿”谋权益



什么样的下属才是上司眼中的好下属？是那些能力很强但个性直率从不知道拐弯的实干家？还是那些没有任何实力，只是靠着一张巧嘴取悦上司的“马屁精”？想来，这两种人都不会深受上司的青睐，太过于直爽的下属必然不会让上司感到舒服；而太过于圆滑的下属往往又不会赢得上司的信任。因此，只有那些不太直白、又不过分圆滑，而且能把话说得恰到好处的人，才能在官道之上走得稳妥，在官场之上混得自在，口齿关乎效益，也关乎权益……

1. 触到痛处不如挠到痒处

为官者就是爱听好听话，这一点毋庸置疑。居高位者，被权力、名誉和众人的奉承围绕其中，当他们逐渐地习惯和喜欢这种围绕时，想要靠说话引起他们的兴趣并博得他们好感的话，就变得更加困难。他就像一个在零食堆里长大的孩子，因为吃惯了好吃的东西，所以那些在别人眼里可称得上是美味的东西在他那里自然就变得寡淡无味了，只有当那些更加美味的新鲜食物出现时，才会激起他的兴趣。

《庄子·列御寇》里曾记录过这样一个故事：宋国的曹商出使秦国，深得秦王的欢心，在他回国的时候，秦王便赐给他一百辆车。回到宋国以后，得意忘形的曹商向居住在陋巷、生活清贫的庄子炫耀他的功绩，庄子不屑，只是不露声色地回敬道：“秦王有病召医，破痈溃疮者得车一乘，舐痔者得车五乘，所治愈下，得车愈多。子其治其痔邪，何得车之多也？子行矣！”

有没有人真的为秦王舐痔？今天已无从考证，但庄子口中的“所治愈下，得车愈多”的确是一条亘古不变的真理。在封建社会中，当大家都对着皇帝高喊“万岁”的时候，那些喊出“万岁万岁万万岁”的人，才能引起皇帝的重视并讨得其欢心。

从古至今，那些直言不讳，即使是为了大局而用血泪谏言直击上司痛处的人，从来都没有好下场。春秋战国时期，吴越两国为了争夺霸权连年征战，公元前494年，越国被吴国打败，吴王勾践为了不被灭国，不得不接受大夫范蠡和文种的建议，举国向吴国称臣。勾践到吴国后，主动提出要给夫差为仆，对吴王服服帖帖，殷勤侍奉，但是在背地里，勾践却痛下决心，一定要乘着这个机会富国强兵，一雪前耻。





在吴王夫差这边，他逐渐被越国的顺从麻痹，迷惑在勾践给他制造的那种美丽却又不堪一击的虚假得意里。在举国上下都为收服越国而沾沾自喜时，只有一个人看到了静水之下的暗流汹涌，他就是吴国的两朝元老伍子胥。

伍子胥觉得越国的存在迟早会威胁吴国的安全，情急之中，他便跑到夫差那里向沉浸在得意之中的大王进谏，伍子胥自恃是两朝老臣，说话习惯于直指重点，毫无婉转可言：“大王，你高兴得太早了吧！越国上下君明臣贤，又不都是苟且偷生之辈，哪是那么轻易便向你屈服的？你现在的做法无疑是在放虎归山，后患无穷呀！”伍子胥直言不讳地劝谏，无疑是在给兴奋中的吴王泼冷水，这样的话让吴王很不高兴，他对伍子胥很是厌烦，再加上早已被越国用重金收买的伯嚭总是在旁边为越国说好话，伍子胥的劝谏自然被吴王抛到了脑后。

在收服越国之后，吴王夫差开始把战争方向转向阻挡他北扩疆土的齐国身上。对于一心想称霸天下的夫差来说，消灭齐国是绝对的一箭双雕之策。一方面，齐国常年称霸一方，灭掉他无疑能扫清称霸路上的一大障碍；另一方面，如果能灭掉实力强大的齐国，这样的声誉也能帮吴国扫清称霸过程中的小麻烦。在夫差雄心勃勃地要去攻打齐国的时候，伍子胥却又来“败兴”了：“大王呀，不要管什么齐国了，先把越国的事情解决掉吧！齐国离我们那么遥远，不过是疥癣之疾，可勾践在我们眼皮底下跃跃欲试，越国才是我们的心头大患呀！”而此时，越国群臣却都在“急吴王之所急，想吴王之所想”，全情投入在剿灭齐国的大业之中，因此，伍子胥的直言劝谏在吴王听来十分刺耳。

公元前484年，吴国开始伐齐，并在艾陵大败齐军，齐国见反击吴国无望，只好遣使到吴国送厚礼求和。当这样一个老牌大国卑躬屈膝地主动讲和时，吴王夫差的得意之情溢于言表。夫差趾高气扬地回到国内，包括越国君臣在内的所有大臣都来向他祝贺，但其中却没有伍子胥的身影。有人让伍子胥去向吴王道贺，伍子胥只用这样的话便打发了人家：“这样的小胜利有什么可祝贺的，真正的问题还没解决呢！”此话传到夫差的耳朵里后，引得夫差勃然大怒，他恨不得立即杀掉这个屡驳